

С заботой об операторах: применение стратегии win-win в колл-центре



Кристина Циховская

Руководитель клиентского сервиса и качества
Клиника «COBA»

MANGO OFFICE

Российский разработчик программного обеспечения и облачных сервисов для бизнес-коммуникаций. Один из ведущих поставщиков SaaS-решений* и лидер отечественного рынка виртуальных АТС**.

Лидер по показателю реализации крупнейших проектов - 81,2% проектов***.

Компания создает технологичные продукты для отраслей реального сектора экономики.

В продуктовой линейке MANGO OFFICE более 100 решений класса Unified Communications.

№1

лидер рынка
облачных АТС

22

года на рынке облачной
телефонии

99,9%

отказоустойчивость

60 тыс

компаний клиентов
по всей России

100

городов в России

500 тыс

пользователей

4 млн

звонков в день совершают
наши клиенты

300

разработчиков
в команде

24/7

техподдержка
и обслуживание клиентов

*По данным CNews Analytics за 2022 год

** По доходам согласно исследованию «ТМТ Консалтинг» за 2022 год

*** По данным CNews Analytics за 2022 год

Семья многопрофильных клиник «СОВА»



Федеральная сеть многопрофильных клиник, основанная в 2007 году. 4 региона присутствия: Саратов, Волгоград, Воронеж, Краснодар, включающие 11 клиник.

Предоставляем клиентам многопрофильную медицинскую помощь: консультации и хирургическое лечение, стационар, лабораторная, ультразвуковая и лучевая диагностика, физиотерапевтическое лечение, педиатрическое направление.

15 лет

На рынке услуг

18 место

В рейтинге
ТОП 200 частных клиник
России (итоги 2022г.)

900+

Высококвалифицированных врачей

97%

Удовлетворенность
консультацией КЦ

ТОП 5

Лучших медицинских центров
по параметру «Качество
консультации в чате»

83%

Уровень качества
сервиса

1 500 000

Трафик обращений

4,65 из 5

Рейтинг клиники в сети

Предпосылки поиска нового решения для контакт-центра



- **Отсутствие прозрачности в работе операторов**
(пропущенные звонки, длительное время ожидания ответа, негатив от клиентов)
- **Отсутствие контроля операторов по показателям KPI**
в связи со слабой отчетностью
- **Длительная обработка лидов с сайта**
- **Отсутствие неголосовых каналов**
(чаты, мессенджеры) коммуникации с клиентами
- **Низкая доходимость:** 30% пациентов после записи на прием фактически на него не приходили
- **Низкая конверсия обращения в запись**
- **Отсутствие автоматического перезвона по пропущенным звонкам** (в среднем около 6% звонков оставались необработанными)
- **Низкая мотивация персонала**
- **Высокая текучка персонала**



Критерии выбора и почему остановились на MANGO OFFICE

- Платформа, идеально подходящая для территориально-распределенной структуры колл-центра, включающей удаленных сотрудников
- Функциональность Контакт-центра
- Готовая интеграция с МИС Инфоклиника
- Компетенции сотрудников и вовлеченность в процесс
- Российский разработчик ПО
- Соотношение цена - качество



Решения

- **Повышение мотивации сотрудников**, в том числе финансовой
- **Возможность управления и контроля качества** удаленных сотрудников из разных регионов
- **Готовая интеграция с CRM** (сохранение истории обращений клиентов, автоматическое открытие карты пациента при звонке и т.п.)
- **Появилась возможность в режиме онлайн отслеживать метрики выполнения сотрудниками KPI**
- **Сокращение времени ответа клиентам** (автоподнятие трубки), разгрузка операторов (равномерное распределение звонков), оперативное отслеживание очереди звонков по всем регионам, быстрое переключение операторов на другие города (линии). Возможность приоритезации линий для оператора.
- **Увеличение лояльности к клинике** благодаря росту экспертности операторов
- **Подключение функции суфлирования** как возможность наставничества – комфортная адаптация новых сотрудников
- **Автоперезвоны по пропущенным** – обработка 99% - 100% потока входящих обращений



Результаты

96%

Звонков принимаются
с первого раза

в 4 раза

Снижение количества
открытых вакансий

+6%

Рост конверсии
из звонка в запись

12%

Снижение текучки
персонала

до 90%

Рост доходимости пациентов
после записи на прием (кол-во
визитов по записям КЦ +11%)

-14%

Оптимизация затрат на ФОТ КЦ
за счет внедрения робота-
оператора

+160 млн руб.

Рост выручки (+23%) по записям контакт-центра



Результаты использования голосового робота:

90%

Исходящих звонков
переведены на робота

75000

Диалогов проводит робот
в месяц на исходящем
направлении

88%

Дозвона в среднем

75%

Подтверждений записи
через робота

на 36%

Быстрее обрабатывает
базу, чем оператор

на 10%

Больше дозванивается,
чем оператор

на 3%

Больше подтверждения
записей, чем при обзвоне
оператором

на 14%

Дешевле работы
оператора



Система нематериальной мотивации

Цель:

- Мотивация персонала на повышение конверсии в запись –поощрение лучших сотрудников в группе, по факту выполнения индивидуальных показателей эффективности

+7%

Рост конверсии
из звонка в запись

Сегментирование сотрудников по уровню компетенций

Цель:

- Снижение «текучести» кадров
- Мотивация сотрудников на перевыполнение плана конверсии «звонок/запись»
- Оптимизация расходов по ФОТ

12%

Снижение текучести кадров
в КЦ

Внедрение удаленной работы в контакт-центре

Цель:

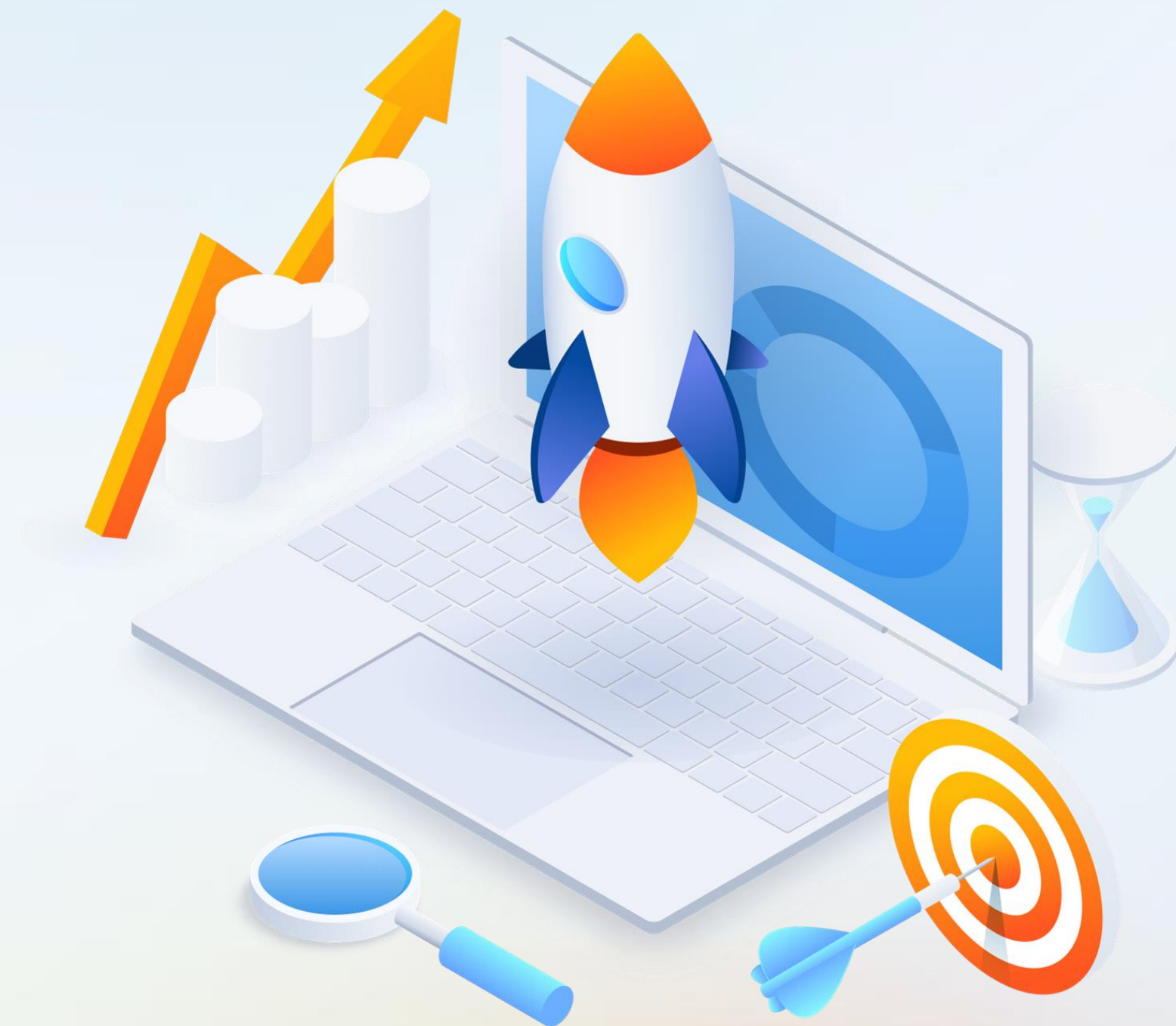
- Возможность нанимать персонал из других регионов и областей
- Сохранение работоспособности КЦ в удаленном формате
- Повышение привлекательности HR-бренда компании

21

Вакансия была закрыта
в течение 1,5 месяцев

Преимущества сотрудничества с MANGO OFFICE

- **Просто посмотреть:** Очень легкий доступ к тестовому контуру - без бюрократии, кратчайшие сроки, максимальная функциональность для тестирования, оперативность
- **Нет нерешаемых проблем:** У всех сотрудников проектных команд есть подтвержденный опыт внедрения и сопровождения крупных проектов
- **Опыт – это сила:** Большое количество кейсов по разработке и внедрению крупных проектов
- **Всегда рядом:** Техподдержка 24/7 от экспертов отрасли с дружелюбным отношением к клиенту
- **Надежный друг:** Профессиональный проектный менеджер на протяжении всего проекта
- **Чувство собственной значимости:** VIP сопровождение под индивидуальные требования заказчика



Взгляд в будущее: каким будем контакт-центр?



Цифровизация (телемедицина)



Роботизация



Автоматизация с человеческим лицом



Усиление клиентского сервиса с помощью ИИ





MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации



COVA

семья
многопрофильных
клиник

Благодарим за внимание!



Кристина Циховская

Руководитель клиентского сервиса и качества
Клиника «COVA»

